

## MEMORANDO

5900

Bogotá, D.C. 4 de junio de 2020

**PARA:** HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ  
Subdirector Administrativo

**DE:** GRISEL CÓRDOBA CASELLA  
Atención a la Ciudadanía

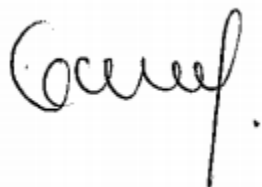
**ASUNTO:** Informe de gestión de peticiones mes de mayo

Respetado doctor Carrillo:

Por medio de la presente, envío el informe del asunto, en donde se da a conocer la gestión del Instituto en las peticiones ciudadanas.

Se realiza el envío del mismo por correo electrónico para la optimización de papel.

Cordialmente,



Grisel Córdoba Casella  
Responsable Atención a la Ciudadanía  
**e-mail: [griselc@idipron.gov.co](mailto:griselc@idipron.gov.co)**



# INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES

MES DE MAYO 2020

En el presente informe encontrará la gestión de peticiones realizada por el Área de Atención al Ciudadano del Instituto durante el mes de mayo del año en curso.

**GRISEL CÓRDOBA CASELLA**

Contratista Atención a la Ciudadanía

## PETICIONES REGISTRADAS



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de mayo, se registraron 31 peticiones al igual que en el mes de abril, la ciudadanía indagó sobre los cambios en las clases que ofrece el Instituto, así como todo lo relacionado con los comedores comunitarios, y ayudas económicas.

## CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, la atención a través de canales virtuales sigue siendo el preferido por la ciudadanía, el correo electrónico fue el más utilizado, a través de él se recibieron el 48.38% de las peticiones ciudadanas.

## ATENCIONES POR LÍNEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, se logra la atención en tiempo real de 35 ciudadanos observándose una disminución en su uso del 150% con respecto al mes de abril. La ciudadanía solicitó información sobre ayudas económicas, y reincorporación a las actividades en las UPI (externados). Teniendo en cuenta que a la ciudadanía se dio respuesta de forma inmediata, estas atenciones no fueron registradas en el Sistema de Peticiones Bogotá te Escucha.

## RED SOCIAL FACEBOOK

En mayo, 145 ciudadanos se comunicaron con la Entidad a través de esta red social, percibiéndose una disminución del 66.82% en su utilización con respecto al mes de abril. La ciudadanía indagó por temas de ayudas económicas, cambio en la oferta de servicios debido a la emergencia sanitaria y empleabilidad en el IDIPRON.

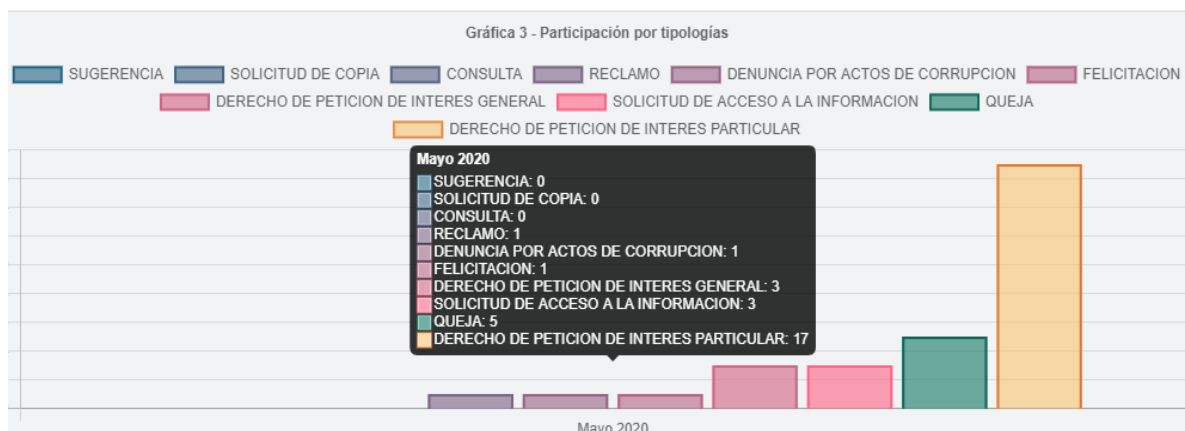
La ciudadanía que se comunicó con la entidad a través de esta red social, obtuvo información de forma inmediata, por lo que no se registraron en el Sistema Distrital de Peticiones Bogotá te Escucha.

## CANAL TELEFÓNICO

Teniendo en cuenta la necesidad del servicio, desde el 6 de mayo se inicia con la prestación del servicio en la sede de la calle 63.

Esto ha permitido que se reciban 43 llamadas de ciudadanos solicitando información sobre los servicios del Instituto, estas llamadas no fueron registradas en el SDQS ya que se resolvió la petición ciudadana de forma inmediata.

## PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Durante el mes de mayo, se observa que la tipología más utilizada es el derecho de petición de interés particular con el 54.87% del total de las peticiones recibidas, seguido de las quejas 16.12%

### QUEJAS :

En el periodo se reciben 5 quejas al igual que en el mes de abril, las cuales tienen que ver maltrato de algunas servidoras de la Subdirección de Métodos a sus compañeros; así mismo, se recibe una queja anónima por acoso laboral por parte de una servidora de la oficina jurídica.

Todas las quejas fueron respondidas en términos de ley.

Así mismo, se recibieron 4 quejas, una que no era competencia de la entidad y 3 más que estaban mal catalogadas.

### RECLAMO:

En el mes, según la plataforma Bogotá Te Escucha, se recibe 1 reclamo, el cual está relacionado con la lista de elegibles. Este reclamo fue contestado en términos de la ley 1755.

### SUBTEMAS EN EL PERIODO

SUBTEMAS		
Subtema	Total	Porcentaje
VEEDURIAS CIUDADANAS	45	90,00%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	4	8,00%
PROCESOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES DE CONTRATOS PAGO OPORTUNO DE LOS CONTRATOS DESVINCULACION FAMILIARES DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOLICITANDO PAGOS POR FALLECIMIENTO DEL ASISTIDO	1	2,00%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100,00%</b>

Al igual que en el mes anterior, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con un 90 % del total de las peticiones recibidas en los meses de abril-mayo.

### PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de mayo, se trasladaron por no competencia 4 requerimientos ciudadanos, disminuyéndose en un 73,33% la cantidad de requerimientos trasladados con respecto al mes de abril. La entidad a la que se realiza la mayor cantidad de traslados es la Secretaría de Integración Social.

Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	50,00%
IDIGER	1	25,00%
POLICIA METROPOLITANA	1	25,00%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Dependencia	Cerradas Mismo Período	Porcentaje
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	12	41,38%
ATENCION A LA CIUDADANIA	10	34,48%
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	10,34%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	3,45%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	3,45%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	1	3,45%
TESORERIA	1	3,45%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

## PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

En el mes se cerraron 29 requerimientos de los 31 que se recibieron, la Subdirección de Métodos Educativos y Operativa cerró el 41.38% del total de

los requerimientos ciudadanos, seguido de atención a la ciudadanía con el 34.48%.

## PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

En este mes, se cerraron 21 peticiones de periodos anteriores, la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa cerró el 38.10% de los requerimientos pendientes.

DEPENDENCIA	CERRADAS OTROS PERIODOS	%
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	8	38,10%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	7	33,33%
ATENCION A LA CIUDADANIA	3	14,29%
ALMACEN E INVENTARIOS	1	4,76%
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	4,76%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	4,76%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>

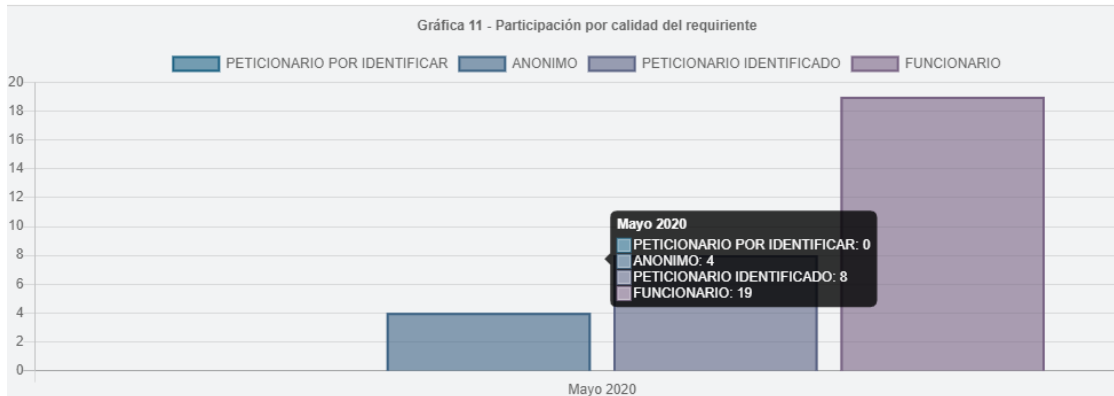
## TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud acceso información	Solicitud copia	Sugerencia
ALMACEN E INVENTARIOS	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0
ATENCION A LA CIUDADANIA	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	10	0	0	1	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	0	0	0	12	0	0	6	22	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	7	0	10	7	0	10	4	0	6	0
TESORERIA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0

En el mes de mayo, se observa que hubo una disminución en los tiempos de respuesta a la ciudadanía. En este mes se respondieron todas las peticiones ciudadanas dentro de los términos de ley.

## PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRIENTE



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Durante el mes de mayo, el 61.29% de las peticiones ciudadanas fueron registradas por funcionarios. Así mismo, se observa que el 12.90% de las peticiones fueron anónimas.

## SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD

Se realiza seguimiento a las respuestas emitidas por la entidad con el fin de verificar cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realiza revisión a 42 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

**Oportunidad:** El 100% de las respuestas verificadas, fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía.

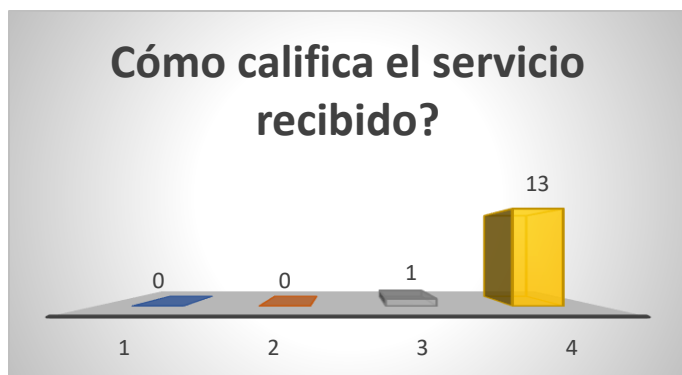
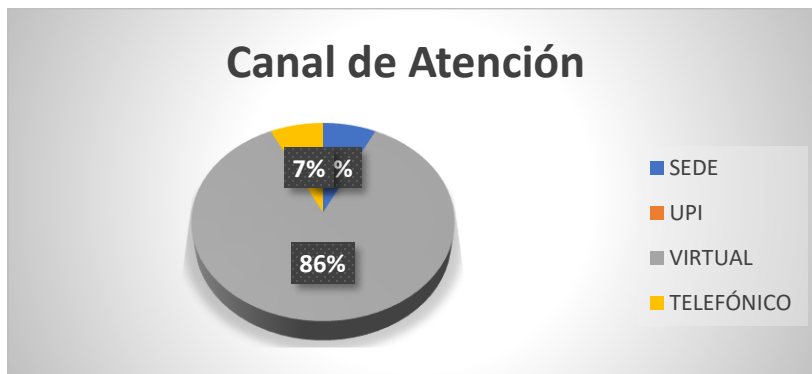
**Coherencia:** El 100% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.

**Solución de fondo:** El 100% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo a la solicitud presentada.

**Calidez:** El 100% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida, y en lenguaje claro.

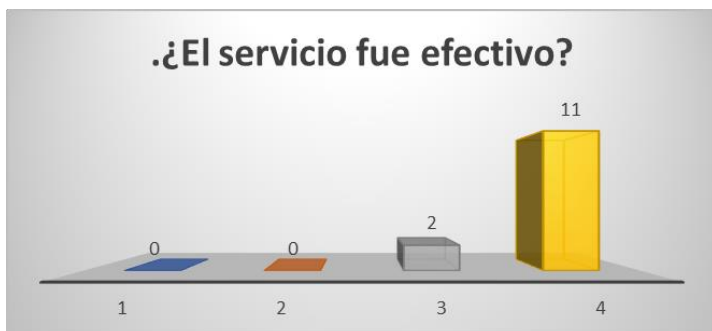
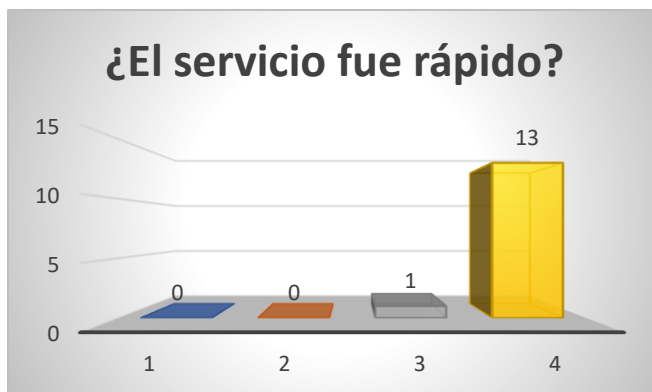
## ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

Para el mes de mayo, se realizan 14 encuestas de satisfacción; de éstas, el 90% fueron realizadas a través del canal virtual. Así mismo, se inicia nuevamente con la atención del canal telefónico recibiendo una encuesta por este medio.



92.85% de las 14 encuestas recibidas, califican como excelente el servicio recibido.

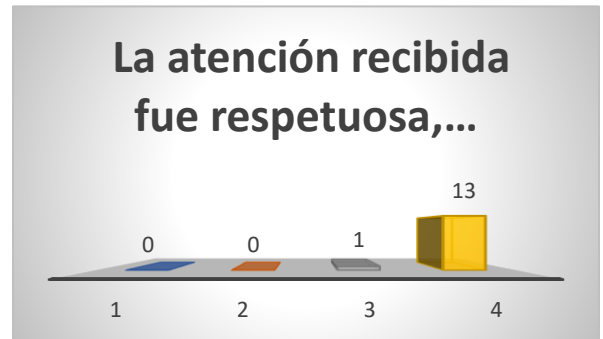
Así mismo, el 92.85% de los ciudadanos encuestados, calificaron como excelente la rapidez con la que fueron atendidos, mejorando esta percepción, ya que en el mes de abril algunos ciudadanos reportaron que no había sido rápida.



En cuanto a la efectividad del servicio, el 78.57% de la ciudadanía lo percibe como efectivo y el 14,28 como bueno.



De igual manera, el 92,85% de la ciudadanía percibió la atención recibida como respetuosa, digna y humana.



### CUALIFICACIONES

En este mes, se realiza el taller de lenguaje claro con la Veeduría Distrital, en el cual participaron 29 personas, de diferentes dependencias de la Entidad.

En este encuentro, se dieron pautas para hablar y escribir en lenguaje claro, presentando casos reales de respuestas proporcionadas por algunas entidades a los ciudadanos en las que no se tuvo en cuenta su uso, para facilitar

la comprensión por parte del lector. Así mismo, se dieron recomendaciones para hacer uso de lenguaje claro en la atención al ciudadano en los canales **presencial y telefónico**, recordando los protocolos de atención; formulando sugerencias o propuestas para hacer uso de un lenguaje asertivo en el momento de la atención.

**TALLER DE LENGUAJE CLARO**

Aprender a hablar y escribir para que la ciudadanía te entienda.

19 de mayo | [Google Meet](#) | 10:00 a.m.  
Click aquí para unirte

VEEDURÍA DISTRICTAL | IDIPRON

## RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas, se observa una mejoría notable en la atención, y en la rapidez, punto que no fue calificado como regular en el mes de abril.

Teniendo en cuenta que este mes no se respondieron peticiones por fuera de términos, se recomienda seguir participando en las mesas de trabajo realizadas por el área para despejar dudas en el manejo del aplicativo Bogotá te Escucha.

## CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de mayo, se mantuvo la cantidad de peticiones ciudadanas.

Así mismo, luego de la revisión y el análisis realizado, se evidencia que en este mes no se contestaron peticiones ciudadanas por fuera de términos.

Se sigue evidenciando que la ciudadanía utiliza la red social Facebook y la línea de atención por WhatsApp como medio a través del cual interponer peticiones ciudadanas, para conocer el servicio que se ofrecen para los jóvenes en el distrito y para trabajar con el Instituto.



**Grisel Córdoba Casella**  
**Atención a la Ciudadanía**  
**Instituto Distrital para la Protección de la niñez y la Juventud- IDIPRON**